

## (研究ノート)

社会福祉協議会新人職員が考える社協の使命  
—社協職員行動原則との比較—The Mission of the Social Welfare Council Supposed or Considered  
by New Members:  
A Comparison with Staff Member Behavior Principles

合 田 盛 人\*

Morihiro GOUDA

## 1. はじめに

平成27年度社会福祉協議会基本調査（平成27年12月1日現在）によると、市区町村社会福祉協議会（以下：市町村社協）職員の合計は14万467人となり、初めて14万人を超えている。前回調査（平成26年4月1日時点）と比較すると、5,529人の増加である。これには、平成27年4月から開始された生活困窮者自立支援事業の中核をなす自立相談支援事業の受託により、主任相談支援員、相談支援員、就労支援員の配置が少なからず影響していると考えられている。市町村社協職員の増加について、地域のさまざまなニーズに対して、個別支援から地域生活支援へと展開する市町村社協職員の確保は必須である。

さらに、その人材養成・研修は、新・社会福祉協議会基本要項（平成4年）でも定められており、長野県においては、長野県社会福祉協議会（以下：県社協）が就任間もない社協職員を対象に、社協の使命・役割を学ぶ場として基礎研修を例年開催しているところである。

社協職員の育成については、野村が「あるべき社協職員像を獲得する訓練と、自分自身を社協という場で活かし自分らしい職員像を描くことができる訓練の両輪の視点をもった育成が必要なのではないか」<sup>1)</sup>と述べている。この「あるべき社協職員像」に関しては、平成23年5月18日に全国社会福祉協議会（以下：

全社協）地域福祉推進委員会から「社協職員行動原則—私たちがめざす職員像—」（以下：行動原則）が提案されている（表1参照）。行動原則には、1. 尊厳の尊重と自立支援、2. 福祉コミュニティづくり、3. 住民参加と連携・協働、4. 地域福祉の基盤づくり、5. 自己研鑽、チームワーク、チャレンジ精神、6. 法令遵守、説明責任の6つの項目が提示されている。

この行動原則は、社協職員が共有し、そしてその一人ひとりが主体的に取り組むべき課題やめざすべきあり方を、社協職員はもとより、社協内外の関係者に対して明文化し、社協活動の活性化を図ることを目的としている。全社協は、この行動原則は「社協職員の活動を規制したり、統一化を図ったりすることを意図したものではありません」<sup>2)</sup>としているが、この行動原則を通じて、「全国の社協職員一人ひとりが、地域福祉を推進する中核的な組織の一員としての強い使命感と誇りをもち、社協事業や活動を推進していくことを期待しています」<sup>3)</sup>としている。

今年度は行動原則が提案されて6年が経過することになるが、この間に行動原則に則した職員の意識調査や行動原則に関連した研究や報告は、論文検索Qrossを実行する限りでは見当たらない。さりとて、前述の基本調査の報告にあるとおり、市町村社協職員は増加しており、これからの地域福祉推進の中核を担う社協職員には、行動原則に明文化された6つの

\*社会福祉学部助教

(表1)「社協職員行動原則 ―私たちがめざす職員像―」の策定について

平成23年5月18日

全国社会福祉協議会地域福祉推進委員会

【尊厳の尊重と自立支援】

1. 私たちは、人々の尊厳と自己決定を尊重し、その人が抱える福祉問題を解決し、住み慣れた地域でその人らしく暮らすことができるよう最善を尽くします。

○人々の尊厳と基本的人権を尊重し、援助を必要とする人が心豊かに地域社会の一員として生活が継続できるよう支援します。

○個別の支援にあたっては、常に相手の立場に立ち、その人らしく生活できるように自己決定を尊重し、自立に向かうよう支援します。

【福祉コミュニティづくり】

2. 私たちは、住民が身近な地域における福祉について関心を持ち、福祉活動に参加する住民主体による福祉コミュニティづくりをめざします。

○様々な機会を通じて、住民が身近な地域で相互に交流し、また地域の福祉問題に目を向け、話し合いや学び合う場づくりをすすめ、自らも積極的に参加します。

○住民自らが身近な地域において支え合いや支援活動に参加する福祉コミュニティづくりを意識的、計画的に取り組みます。

【住民参加と連携・協働】

3. 私たちは、住民参加と地域の連携・協働により業務を行なうことを心がけ、地域に根ざした先駆的な取り組みを応援し、地域福祉を推進する実践や活動を広げます。

○社協が住民組織、社会福祉施設、民生委員・児童委員、ボランティアやNPOなどあらゆる地域の関係者による地域福祉をすすめる協働・協議の場（プラットフォーム）をつくる役割があることを理解し、あらゆる業務において、住民参加と地域における多様な組織や活動との連携・協働を心がけます。

○地域の先駆的な取り組みを発掘・応援し、また、福祉活動に取り組む人々の育成に努め、地域福祉を推進する活動や実践を広げます。

【地域福祉の基盤づくり】

4. 私たちは、福祉課題を地域全体の問題として捉え、新たな事業や活動の開発、提言活動や計画づくりの取り組みに積極的に関わり、地域福祉の基盤づくりの役割を担います。

○地域の実情を常に把握し、そこで捉えた福祉課題を地域全体の問題として捉え、先駆性をもって事業や活動の開発や改善に取り組み、さらに提言活動や改善運動を行い問題解決に向けたアクションにつなげます。

○地域福祉計画、地域福祉活動計画の策定などの機会を捉え、福祉・保健・医療の連携によるよりよい制度づくりや地域福祉の財源づくり、福祉コミュニティの実現など地域福祉の基盤づくりの取り組みに積極的に参画します。

【自己研鑽、チームワーク、チャレンジ精神】

5. 私たちは、自己研鑽を重ね、職員同士のチームワークと部署間の連携をすすめる、チャレンジ精神をもって業務を遂行します。

○社協職員としての自覚をもち、自己研鑽に努め専門性を高めます。また、職員同士と部署間の情報共有に努め、互いの役割を認識し協働しあえる環境をつくり、チームワークにより業務を遂行します。

○常に地域の福祉問題に目を向け、チャレンジ精神や先駆性をもって業務をすすめます。また、自らの業務の評価と改善に努め、コスト意識をもって効果的で効率的な業務を遂行します。

【法令遵守、説明責任】

6. 私たちは、法令を遵守し、自らの組織や事業に関する説明責任を果たし、信頼され開かれた社協づくりをすすめます。

○関係法令の遵守はもちろん、社会的規律や職場内ルールに則った行動をします。

○職務上知り得た個人情報、関係法令に基づき適切に対応します。また、プライバシーを尊重し、関係者との情報共有の際には、定められた手続きに基づき適切に対応し、その秘密を保持します。

○住民や関係者に対して、社協の業務について十分な説明責任を果たすとともに、情報公開に努めます。

項目を十分に理解し、業務の遂行に努めることが求められるであろう。

そこで、本稿の目的は、県社協主催の平成28年度社会福祉協議会職員基礎研修において、参加者から事前に提出されたプロフィールシートの回答と平成23年に全社協から提案された行動原則の項目文をそれぞれテキストマイニングにて分析することで、県内の社協新人職員が考える自分の所属する社協の使命は、行動原則のどの項目にあてはまるのかを明らかにすることとした。

なお、本稿で用いるプロフィールシートとは、所属社協と氏名、質問項目として、1. 自分の社協のミッションは？、2. 社協に就職したきっかけは？、3. 今の仕事に就いてみて①うれしかったこと、②不安に感じたこと、③チャレンジしたいこと、④その他、感想、4. これから仕事をする上であなたの目標は？をそれぞれ記入するアンケート票のことである。研修参加者に事前提出を求めており、参加者の記入した考えを、他の参加者にも開示することから、アンケート票ではなく、あえてプロフィールシートと呼称している。職名と在職期間については、別紙参加申込書に記入することになっている。

## 2. 研究対象と方法

### 2-1. 研究対象者

今回の研究では、県社協主催の平成28年度社会福祉協議会職員基礎研修に参加した57名のうち、開催要項に示される「今年度採用、または経験年数3年程度の初任職員(職種は問いません)」に該当する50名を研究対象者とした。対象者には研修中に県社協担当職員から「研修会を開催するにあたり、参加者から事前に提出してもらったプロフィールシートについては、社協新人職員の考え方の傾向を明らかにするために、分析させていただきたい」と本研究の趣旨説明を行った。その上で、再度、研修会講師でもあった筆者からも同様の説明を行い、倫理的配慮として、「プロフィールシートにて得られた情報については、その管理に最大限の注意を払い守秘義務を守り、本件の研究目的以外には決して使用しない」と口頭説明をした。さらに、研究に賛同しない場合には、研修閉会後に県社協担当職員にその旨を会場で申し出る、または1週間後をめどに県社協へ連絡してもらえれば、その者のプロフィールシートは

研究対象としないことを伝えた。なお、研修主催の県社協には、事前に研究の趣旨を説明し承諾を得ていた。

### 2-2. 研究方法

研究方法としては、テキストデータを分析し、分析者にとって有益な知識や情報を取り出そうとするテキストマイニングを用いることとする。まずは、行動原則の1～6の項目の主文と副文の自然言語文に対して形態素解析を実行し各単語の品詞を求める。次に、文書の意味をあまり反映しない助詞や助動詞を除き、名詞、動詞、連体詞を中心に、同じ概念を示しているが表記の異なるものを表記統一する。そして、単語頻度分析の結果をヒストグラムにする。

次に、プロフィールシートの質問1「自分の社協のミッションは？」について、対象者50名が記入した自由記述文を精読し、有効回答と無効回答に区別する。この有効回答を行動原則と同様に単語頻度分析の結果をヒストグラムにする。そして、2つのヒストグラムを比較する。

さらに、行動原則6項目の主文と副文を単語の集まりで区切りをつけた「句」にすることで各項目の特徴づけをし、対象者50名が記入したプロフィールシート「自分の社協のミッションは？」の有効回答を6項目の「句」と照合し、行動原則6項目へそれぞれ振り分けて、社協新人職員が考える自分の所属する社協の使命は、行動原則のどの項目になるのかを明らかにする。

## 3. 研究結果

### 3-1. 研究対象者の属性

研究対象者50名の性別、所属する社協区分、職名、社協の在職期間は、以下の表2～5のとおりであった。対象者は、男性12名、女性38名で、市社協からの参加が過半数であった。職名は多種にわたり、専任者、

表3 所属する社協区分

区分	施設数(%)
県社協	1 (4)
市社協	14 (56)
町社協	7 (28)
村社協	3 (12)
合 計	25 (100)

表2 性別人数

	人数(%)
男性	12 (24)
女性	38 (76)
合計	50 (100)

表4 職名

職 名	人数 (%)
主事	7 (14)
地域福祉コーディネーター	4 (8)
介護員	3 (6)
CSW、地域福祉推進員、介護支援専門員、地域福祉係、ボランティアコーディネーター、事務員、嘱託職員	各2 (28)
社会福祉士、地域包括支援センター社会福祉士、地域包括支援センター保健師、主事・ボランティアコーディネーター、福祉活動専門員・ボランティアコーディネーター、生活支援コーディネーター、生活相談員、成年後見支援センター支援相談員、まいさば相談支援員、指導員、専門員・介護員、専門員・看護師、専門職・介護支援専門員、専門職・地域福祉ワーカー、通所介護介護員、デイ介護員、デイ看護師、ヘルパー、貸付事務担当、業務課係員	各1 (42)
その他 (空白)	2 (2)
合 計	50 (100)

表5 社協の在職期間

在職期間	人数 (%)
就任から1年未満	45 (90)
1年以上2年未満	4 (8)
2年以上3年1ヶ月	1 (2)
合 計	50 (100)

兼務者があった。社協の在職期間は、基礎研修が6月2日、3日に開催されたので、当該年度採用で在職期間1年未満の者が45名で90%（2ヶ月の者が70%）であった。

### 3-2. 行動原則の単語頻度分析の結果

行動原則の1～6の項目の主文と副文（例えば、【尊厳の尊重と自立支援】の項目であれば、「1. 私たちは、人々の尊厳と自己決定を尊重し、その人が抱える福祉問題を解決し、住み慣れた地域でその人らしく暮らすことができるよう最善を尽くします。○人々の尊厳と基本的人権を尊重し、援助を必要とする人が心豊かに地域社会の一員として生活が継続できるよう支援します。○個別の支援にあたっては、常に相手の立場に立ち、その人らしく生活できるように自己決定を尊重し、自立に向かうよう支援します。」の部分で、以下の項目も同様とする。）の自然言語文に対して形態素解析を実行し、文書の意味をあまり反

映しない助詞や助動詞を除き、名詞、動詞、連体詞を中心に、同じ概念を示しているが表記の異なるものを表記統一した。そして、単語頻度分析の結果、頻出度数3以上をヒストグラム化したものが図1である。

頻出度数が2桁の単語は、「地域」「福祉」「活動」「職員」「住民」「つくる」「取り組み」の6つの単語であり、これを上位単語とする。上位単語の頻度数は109で全頻度数385の28.3%であった。

### 3-3. プロフィールシートの単語頻度分析の結果

プロフィールシートの質問1「自分の社協のミッションは？」の回答について、研究対象者（回答者）50名が記入した自由記述文を精読し、有効回答と無効回答に区別した。その際、回答者1名が複数文を記入している場合、例えば、「・地域の皆様が福祉に触れる福祉を知る機会をつくっていく。・地域の皆様、利用者の皆様の“普通の暮らし”を考え、支援をしていく。・人と人が関わる、繋がるきっかけづくり等を行っていく。」は回答数を3とカウントしたところ、今回の有効回答数は57であった。この57の有効回答を行動原則と同じくテキストマイニングによって単語頻度分析し、頻出度数3以上をヒストグラムにしたものが図2である。

頻出度数が2桁の単語は、「地域」「住民」「福祉」「つくる」「暮らし」「支援」「社協」の7つの単語であ

図1 行動原則の単語頻度

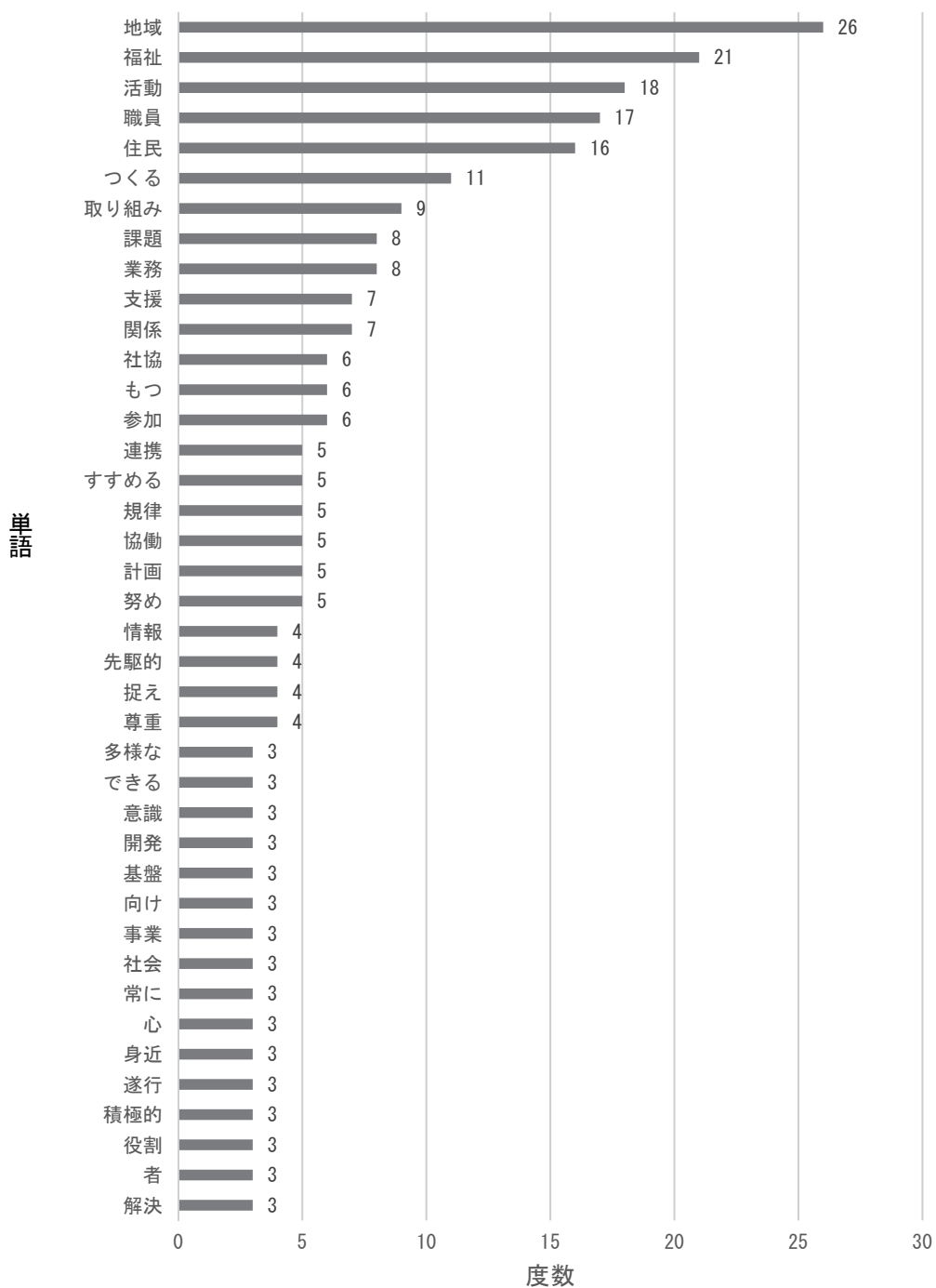
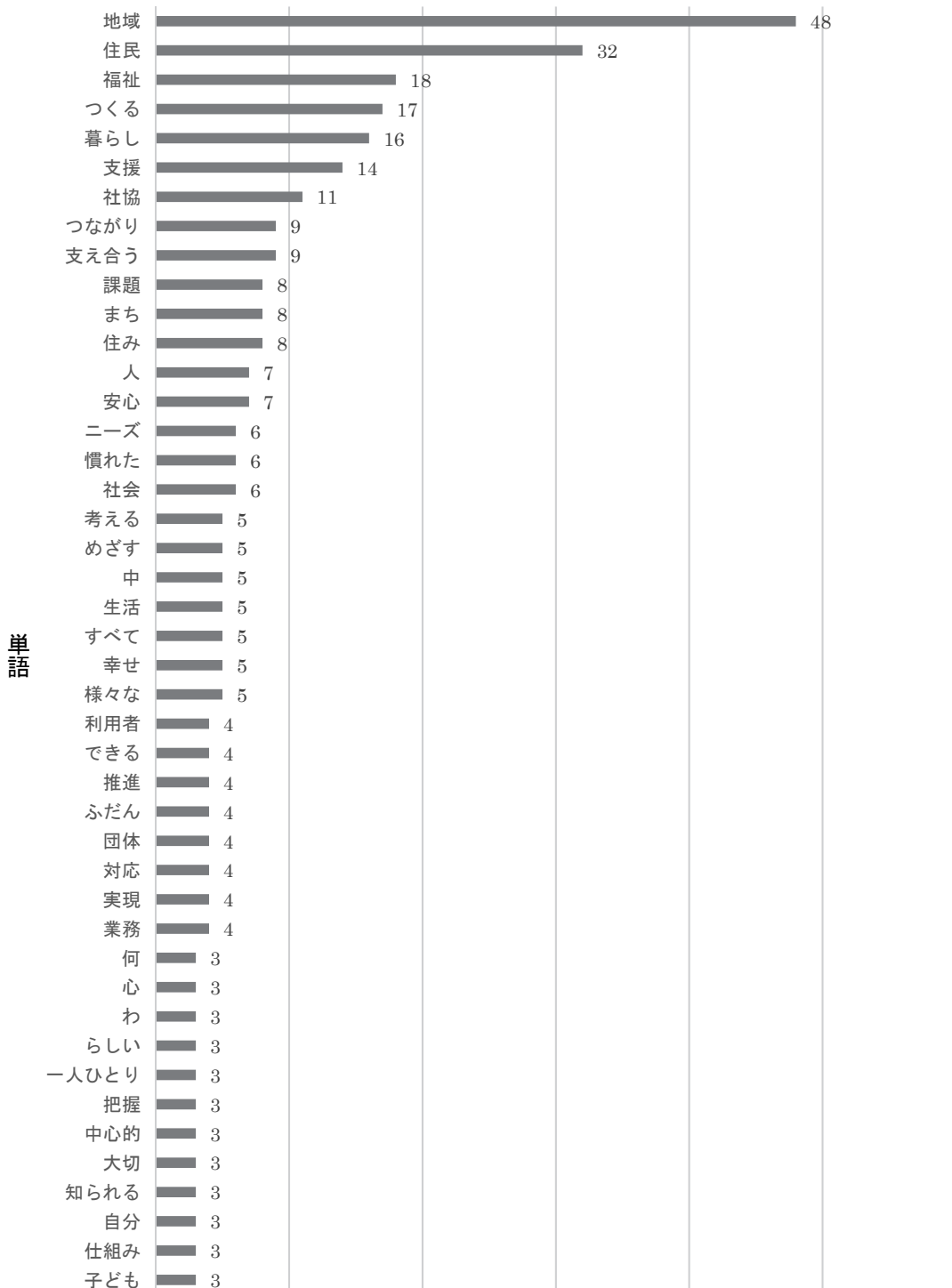


図2 プロフィールシートの単語頻度



り、これを上位単語とする。行動原則の上位単語数6つにそろえると、プロフィールシートの上位単語6つの頻度数は145で全頻度数513の28.3%であった。

### 3-4. 2つのヒストグラムの比較

行動原則の単語頻度分析の結果とプロフィールシートの上位単語頻度分析の結果で、頻出度数の上位単語とその頻度数は以下の表6のとおりとなった。

上位単語数を行動原則の単語数6にそろえると、

6つの単語のうちどちらにも頻出する単語は、「地域」「福祉」「住民」「つくる」の4つの単語となった。

### 3-5. プロフィールシートの有効回答を行動原則6項目へ振り分け

プロフィールシートの質問1「自分の社協のミッションは？」の有効回答を行動原則6項目へ振り分けるにあたり、まずは、6項目の主文と副文を単語の集まりで区切りをつけ、その一つひとつの体裁を整え

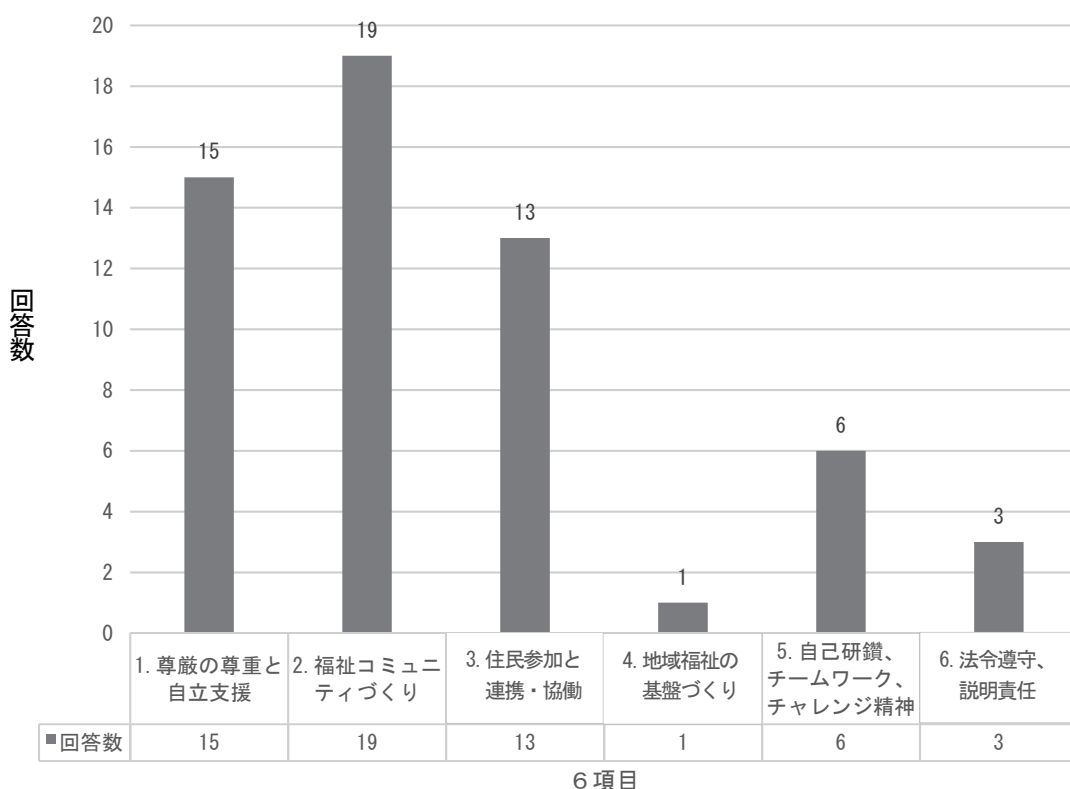
表6 頻出度数の上位単語の比較表

	行動原則の単語	プロフィールシート
1	地域	地域
2	福祉	住民
3	活動	福祉
4	職員	つくる
5	住民	暮らし
6	つくる	支援
	頻度数 28.3%	頻度数 28.3%

表7 行動原則6項目の「句」一覧

項目	句
1	「人々の尊厳を尊重」「自己決定を尊重」「援助を必要とする人」「その人が抱える福祉問題を解決」「住み慣れた地域」「心豊かに地域社会の一員」「その人らしく暮らす」「生活が継続できる」「個別の支援」「常に相手の立場に立つ」「自立に向かうよう支援」「最善を尽くす」
2	「住民が身近な地域における福祉」「関心をもつ」「福祉活動に参加する住民主体」「様々な機会を通じて」「住民が身近な地域で相互に交流」「話し合いや学び合う場づくり」「支え合いや支援活動に参加」「福祉コミュニティづくり」「意識的、計画的に取り組む」
3	「住民参加」「地域の連携・協働」「住民組織、社会福祉施設、民生委員・児童委員、ボランティアやNPO」「地域の関係者による地域福祉」「協働・協議の場（プラットフォーム）をつくる」「地域に根ざした先駆的な取り組みを応援」「人々の育成」「地域福祉を推進する実践や活動」
4	「地域の実情を常に把握」「福祉課題を地域全体の問題」「新たな事業や活動の開発や改善」「提言活動や改善運動」「問題解決に向けたアクション」「地域福祉計画、地域福祉活動計画の策定」「福祉・保健・医療の連携」「よりよい制度づくり」「財源づくり」「福祉コミュニティの実現」「地域福祉の基盤づくり」
5	「自己研鑽に努め専門性を高め」「職員同士のチームワーク」「部署間の連携」「情報共有」「協働しあえる環境をつくり」「チャレンジ精神や先駆性」「業務の評価と改善」「コスト意識」「効果的で効率的な業務」
6	「法令を遵守」「社会的規律や職場内ルールに則った」「個人情報」「プライバシーを尊重」「情報共有の際」「定められた手続き」「秘密を保持」「組織や事業に関する説明責任」「情報公開」「信頼され開かれた社協」

図3 6項目への振り分け



たものを本稿では「句」とし、主文と副文で重複する「句」は1つの「句」としたのち拾いだしたものが表7である。

次に、57の有効回答を行動原則6項目の「句」と照らし合わせ、「句」と合致する語意を持つ有効回答をそれぞれ6項目に振り分けた（図3参照）。

振り分けの結果、2. 福祉コミュニティづくりが19件で最多となり、次に1. 尊厳の尊重と自立支援が15件、続いて3. 住民参加と連携・協働が13件で、3項目の合計は47件であった。有効回答の82.5%が1～3の3項目に振り分けられる結果となった。

#### 4. 考察

まず、行動原則とプロフィールシートの頻出度数の上位単語の比較において、双方の頻出率が28.3%と28.3%で同じ値であることから、単語頻度の偏りはほぼ同じであるといえる。さらに、上位単語の6つの単語のうち4つの単語が合致するということは、頻

出単語の中でも上位単語の2/3の単語が同じ概念を示していることになる。このことから、行動原則の提示する使命と長野県内の社協新人職員が考える自分の所属する社協の使命は、非常に近いものであると考えられる。双方の内容が近似しているという帰納的推論として、行動原則やプロフィールシートの原文を形態素解析することによって得られた複数の単語を使って、新しい文脈に組み直してストーリーラインを構築する再文脈化を図ってみる。まずは、行動原則の頻出度数上位6の「地域」「福祉」「活動」「職員」「住民」「つくる」の単語を使って、行動原則の原文を確認しながら再文脈化する。それを仮に「社協職員は、地域住民とともに福祉コミュニティをつくる活動をする」とする。次に、プロフィールシートの頻出度数上位6の「地域」「住民」「福祉」「つくる」「暮らし」「支援」の単語を使って、プロフィールシートの原文を確認しながら再文脈化する。これを仮に「社協職員は、地域住民が安心して暮らせる



福祉コミュニティづくりを支援する」とすると、2つの近似する文を作成することができる。

さらに、社協新人職員のプロフィールシートの質問1の有効回答の82.5%が、行動原則の1. 尊厳の尊重と自立支援、2. 福祉コミュニティづくり、3. 住民参加と連携・協働に振り分けられた。このことを踏まえて、プロフィールシートの上位単語6つ「地域」「住民」「福祉」「つくる」「暮らし」「支援」とプロフィールシートの原文（とくに前述の3-5で、1. 2. 3. の項目に振り分けられた有効回答）とを確認しながら、前述文以外の再文脈化を試みたところ、長野県内の社協新人職員が考える自分の所属する社協の使命は、「地域住民一人ひとりの尊厳を尊重し住民の自立支援のために、住民自らの参加も促してさまざまな社会資源と連携・協働し、福祉コミュニティをつくっていくこと」となった。これは、社協の使命と考えられる文であるとともに、山本のいう地域福祉の定義「地域福祉とは、さまざまな生活問題をかかえている人びとが、社会資源(制度・政策、相談のための専門機関・組織・団体、福祉サービスを提供する組織、近隣住民活動)を利用しながら、地域の中で自立して主体的な選択のもとに生活していけるような状態を作り上げること、すなわち地域生活支援であり、そうした社会に組み立てることを指す」<sup>4)</sup>と共通するものと考えられる。

## 5. おわりに

今回の研究では、県社協主催の平成28年度社会福祉協議会職員基礎研修において、参加者から提出されたプロフィールシートの有効回答と平成23年に全社協から提案された行動原則の項目文をそれぞれテキストマイニングにて分析することで、長野県内の社協新人職員の考える自分の所属する社協の使命は、行動原則と近似していることおよびその考えは行動原則の1. 尊厳の尊重と自立支援、2. 福祉コミュニティづくり、3. 住民参加と連携・協働に集まっていることが示唆された。さらに明確なものとするためには、次回以降のプロフィールシートの分析を継続することが必要であろう。

他面、本研究にはいくつかの問題も残すこととなった。それは、サンプル数の問題で、研究対象が1県における1回の研修会で収集したデータからの考察であり、研究対象者を研修参加の新人職員に限定したものであり研究対象者数は50名、有効回答数は

57と多数ではなかった。さらに、行動原則と自由記述文の分析にテキストマイニングを活用したことである。既知のとおり、テキストマイニングにはメリットと限界があり、テキストマイニングの限界として、言語のあいまい性を完全には払拭できない。また、非定型の自由文から話者の意図・潜在ニーズ・認識構造・思考回路を把握することは極めて難しいことがあげられる。そのため分析過程では、必要に応じて、原文を読み返し、行動原則の主旨や自由記述文のニュアンスを把握し、テキストマイニングの結果を補足するように図った。

研究目的以外の研究結果から導き出される新たな課題は、在職3年程度の新人職員が考える自分の所属する社協の使命が、とくに今回は在職1年未満という新人職員が90%（在職2ヶ月に至っては70%）であるにもかかわらず、なぜ行動原則と近似しているのか、そして、なぜ行動原則の1. 尊厳の尊重と自立支援、2. 福祉コミュニティづくり、3. 住民参加と連携・協働に集まっているのかである。これらの研究課題については、次稿において、その要因を明らかにしたいと考えている。

## 註

- 1) 野村裕美「職員の育成と人材を活かす組織づくりとは」全国社会福祉協議会編『社協情報NORMA No288』地域福祉推進委員会、平成27年、6頁。
- 2) 全社協「社協職員行動原則 ―私たちがめざす職員像―」の策定について ([file:///C:/Users/GOUDA/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/XBMDGUBT/H.23\\_社協職員行動原則%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/GOUDA/AppData/Local/Microsoft/Windows/INetCache/IE/XBMDGUBT/H.23_社協職員行動原則%20(1).pdf) 20170622)
- 3) 前掲書2)
- 4) 山本美香「地域福祉とは何か」福祉臨床シリーズ編集委員会編『地域福祉の理論と方法』弘文堂、平成29年、2頁。

## 参考文献

一般社団法人日本社会福祉教育学校連盟監修『ソーシャルワーク・スーパービジョン論』中央法規、平成27年。

佐藤郁哉『実践 質的データ分析入門』新曜社、平成26年。

全国社会福祉協議会地域福祉推進委員会編「調査報告 平成27年度市区町村社会福祉協議会職員状況調査」『社協情報NORMANo298』社会福祉法人全国社会福祉協議会、平成28年、4 - 5頁。

全国社会福祉協議会地域福祉推進委員会編『社協新人職員ハンドブック』社会福祉法人全国社会福祉協議会、平成25年。

和田敏明・渋谷篤男編『概説 社会福祉協議会』社会福祉法人全国社会福祉協議会、平成27年。